

Pestszentlőrinc - Pestszentimre  
**EGÉSZSÉGÜGYI SZOLGÁLTATÓ**  
Nonprofit Közhasznú Kft.



1937/1/2016.

## Panaszkezelési szabályzat

**Készítette:**

dr. Kubala Éva  
orvos-igazgató helyettes

**Átvizsgálta:**

dr. Juhász Ágnes  
orvos-igazgató

**Jóváhagyta:**

dr. Szabó Attila  
ügyvezető igazgató

Pestszentlőrinc-Pestszentimre  
Egészségügyi Szolgáltató Nonprofit  
Közhasznú Kft.

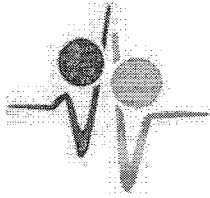
1183 Budapest, Thököly út 3.

Adószám: 13969587-1-43

Cgj.: 01-09-882445

Banksz.sz.: 10918001-00000045-40110003

Érvenyesség kezdete : 2016.12.01.



## 1. A panaszkezelési szabályzat célja

A Pestszentlőrinc-Pestszentimre Egészségügyi Szolgálat Nonprofit Közhasznú Kft. az Egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. Törvény alapján a beteg egészségügyi szolgáltatással kapcsolatos panaszának kivizsgálására vonatkozó szabályait rögzíti annak érdekében, hogy a betegek ellátása során panasztevésre okot adó események kivizsgálásával a panaszosnak kielégítő választ adhasson és a kivizsgálás eredménye alapján a jobb működés biztosítására megfelelő intézkedéseket hozhasson.

## 2. A panaszkezelési szabályzat hatálya

**Területi hatálya** alapján jelen szabályzat vonatkozik a Pestszentlőrinc-Pestszentimre Egészségügyi Szolgálat Nonprofit Közhasznú Kft. valamennyi szervezeti egységére – a szakrendelésekre, gondozókra, diagnosztikai osztályokra, az intézmény működtetésében tevékenykedő alapellátást nyújtó szervezeti egységekre.

**Személyi hatálya** kiterjed az intézménnyel közalkalmazotti illetve egyéb jogviszonyban álló dolgozókra - valamint az Intézet egészségügyi szolgáltatását igénybe vevő betegekre/ hozzátartozókra / törvényes képviselőkre.

## 3. Hivatkozások

Az egészségügyről szóló, 1997. évi CLIV. Törvény - amely kimondja, hogy (29. § 1. bek.) a beteg jogosult az egészségügyi ellátással kapcsolatban az egészségügyi szolgáltatónál, illetve annak fenntartójánál panaszt tenni.

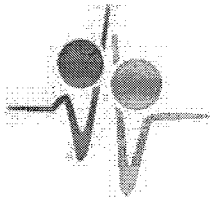
(29. § 2. bek.) az egészségügyi szolgáltató, illetve a fenntartó köteles a panaszt kivizsgálni, és ennek eredményéről a beteget a lehető legrövidebb időn belül, de legfeljebb harminc munkanapon belül írásban tájékoztatni

(29. § 3. bek.) a panasz kivizsgálásának részletes szabályait az egészségügyi szolgáltató belső szabályzatban rögzíti.

(29. § 4. bek.) a panaszokat nyilván kell tartani és a panasszal, illetve annak kivizsgálásával összefüggő iratokat öt évig meg kell őrizni.

## 4. Értelmező rendelkezések

- (1) **Beteg:** az egészségügyi ellátást igénybe vevő vagy abban részesülő személy.
- (2) **Egészségügyi szolgáltató:** a tulajdoni formától és fenntartótól függetlenül minden, egészségügyi szolgáltatás nyújtására és az egészségügyi államigazgatási szerv által kiadott működési engedély alapján jogosult egyéni egészségügyi vállalkozó, jogi személy vagy jogi személyiség nélküli szervezet. Így: egészségügyi intézmény az előbb meghatározott egészségügyi szolgáltatók közül a rendelőintézeti járóbeteg-



szakellátást vagy fekvőbeteg-szakellátást nyújtó szolgáltatók (a továbbiakban együtt: gyógyintézet).

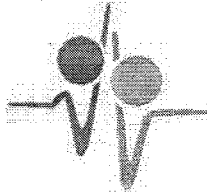
- (3) **Panaszjog:** A beteg törvény által biztosított azon joga, mely biztosítja, hogy panaszával az egészségügyi ellátással kapcsolatban az egészségügyi szolgáltatóhoz, illetve fenntartóhoz forduljon. A beteg panaszjogát meghatalmazott útján is gyakorolhatja, de a panasz kivizsgálása során személyes meghallgatása, nyilatkozata nem mellőzhető.
- (4) **Panasz:** A panasz olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, államigazgatási – eljárás hatálya alá. A panasztevő kivizsgálást, intézkedést és visszajelzést vár el.
- (5) **Észrevétel:** Olyan szóbeli vagy írásos megnyilvánulás, mely a rendszer egyes elemeire, vagy folyamataira hívja fel a figyelmet. Az észrevétel tevője intézkedést, visszajelzést nem vár el.
- (6) **Bejelentés:** Olyan szóbeli vagy írásos megnyilvánulás, mely a rendszer egyes elemeire, vagy folyamataira hívja fel a figyelmet. A bejelentés tevője kivizsgálást és intézkedést igen, de visszajelzést nem vár el.

## 5. Hatáskör és illetékesség

A panaszkezelésért felelős felső vezető az ügyvezető igazgató orvos helyettese, azaz az orvos-igazgató. A panaszok kivizsgálását az orvos-igazgató, vagy az általa kijelölt személy – orvos-igazgató helyettes, intézetvezető főnövér helyettes végzi.

## 6. A panaszkezelési szabályzat elérhetősége

A panaszkezelési szabályzatot a beteg számára elérhetővé, nyilvánossá kell tenni, és az abban foglaltaknak megfelelően kell eljárni. A Szabályzat, valamint a Betegjogi képviselő elérhetőségét tartalmazó hirdetmény együttesen kerül kifüggesztésre. A szabályzat a dolgozók számára elektronikusan is megtekinthető a belső számítógépes hálózat Dokumentumtárjában (X meghajtó). A betegek részére a függesztményekén kívül a titkárságon és az intézmény honlapján is elérhető. A panaszkezelési szabályzatot a szolgáltatást igénybe vevő részére – kérés esetén – tanulmányozás céljából, át kell adni. A szabályzat szerinti eljárási rend nem zárja ki a panaszos azon jogát, hogy külön jogszabályban meghatározottak szerint – a panasz kivizsgálása érdekében – panaszával más szervhez forduljon



## 7. A panaszvizsgálás részletes szabályai

### Az Intézetbe érkező panaszügyek csoportosítása

#### a.) Kárigény szerint

- Az Intézmény Igazgatóságán előadott, illetve írásban benyújtott kifejezett kárigényt nem tartalmazó panaszok.
- Megnevezett, konkrét kártérítési igényt is tartalmazó panaszok.

#### b.) Panasz előadásának módja szerint

A betegpanasz fogadása két úton történik

- szóban
- írásban (személyesen kézbesítve, postai úton, faxon, illetve e-mailben is).

## 8. A panaszbenyújtás módja

A szolgáltatást igénybe vevő panaszt tehet a panasz keletkezésének helyén szóban, vagy az intézmény titkárságán szóban vagy írásban. Ha a panasz keletkezésének helyén szóban a panasz nem rendezhető, a panaszost a dolgozók az intézmény Titkárságára kötelesek irányítani.

A panaszok fogadását a titkárság munkatársai végzik. Amennyiben a panaszos igényli, panaszát a panaszkezelésért felelős felső vezetőnél szóban és írásban is megteheti.

A **szóbeli panasz** esetén a beteg szóbeli választ kap a panasz megválaszolására kijelölt menedzsmint tagtól illetve a panasz jellegének megfelelő feladatot felügyelő szervezeti egység irányítójától. (Orvosra, orvosi ellátásra vonatkozóan az orvos igazgató illetve helyettese; szakdolgozói tevékenység, előjegyzési probléma esetén az ápolási igazgató illetve helyettese az illetékes.) A szóbeli panasz elintézéséről is iktatószámmal ellátott írásbeli feljegyzést kell felvenni, s a nyilvántartási rend szerint (12. pontban rögzítettek szerint) megőrizni.

A panaszosnak lehetőséget kell biztosítani, hogy igény szerint panaszát írásban is megtegye. Írásképtelen igénybevevő, beteg jegyzőkönyvbe mondhatja panaszát az Egészségügyi Szolgáltató Titkárságán. Amennyiben a panaszt írásba fektetik, ezzel az írásban benyújtott panaszkezelési mód szerint történik a további ügyintézés.

A szolgáltatást igénybe vevő a szolgáltatással kapcsolatos panaszait **írásban** - személyesen, vagy postai úton illetve e-mailben juttathatja el az intézmény Titkárságára. Az írásba foglalt, személyesen benyújtott panasz – külön iktatószámmal – iktatásra kerül, átvételéről igazolást kell adni. (Ez a panasz iktatóbélyegzővel, és az átvevő aláírásával ellátott másolatának visszaadásával történik.)



Postai úton vagy e-mailben érkezett panaszok szintén iktatásra kerülnek a panasz beérkezésének, Titkárságon történő kézhezvételének dátumával. A postai úton érkezett panaszra a panasztevő által megadott elérhetőségre, az e-mail-ben érkezett panaszra a küldő e-mail címére két munkanapon belül válaszlevelet küld a panasz kivizsgálásával megbízott személy. A válaszlevél tartalmazza, hogy a panasz kivizsgálását az intézmény megkezdte és hogy milyen iktatási számot kapott a panasz.

E-mail-ben érkezett panaszokat a [velemeney@18euszolg.hu](mailto:velemeney@18euszolg.hu) és [titkarsag@18euszolg.hu](mailto:titkarsag@18euszolg.hu) címeken fogadjuk.

Amennyiben a panaszos választ kér, arra a jogszabályi előírásoknak megfelelően a panasz beérkezését követően 30 napon belül kerül sor.

### **9. A panasz formai követelményei**

A panasztétel esetén az írásos panasznak tartalmazni kell a panaszos, illetve a vélt vagy valós sérelmet elszenvedett beteg ellátott általános adatait (név, születési idő, lakcím, TAJ szám), a panasz keletkezésének időpontját és helyét, a panasz lényegének szöveges leírását, a lényeges körülményeket, a panaszos aláírását és a keltezését.

Az írásban készült, személyesen átadott panasz esetén a panaszos beadványt átvevő titkársági munkatárs ellenőrzi a panasz formai követelményeinek meglétét és hiányosság esetén felszólítja a panasztevőt a kiegészítés megtételére. Elérhetőség és aláírás hiányában, illetve a panasztevő beazonosíthatatlansága esetén (anonim panasz) írásos válasz nem adható.

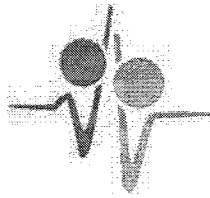
### **10. A panaszvizsgálás gyakorlati menete**

Az egészségügyi szolgáltatással kapcsolatos panasz/ bejelentés esetén az Egészségügyi Szolgáltató panaszkezelésért felelős felső vezetője a panasz beérkezésétől számított 2 munkanapon belül köteles elrendelni a panaszvizsgálását.

A panasz kivizsgálásával megbízott személy (orvos-igazgató helyettes, intézetvezető főnövér helyettes) további 2 munkanapon belül köteles megkezdni a panasz kivizsgálását.

A panasz kivizsgálására felkért személy a panasz kapcsán érintett szervezeti egység vezetőjét írásban kéri fel a panasz szervezeti egységen belüli kivizsgálására. A kijelölt személy a panasz kivizsgálását nem bízhatja másra. A kijelölt személy érintettség, illetve összeférhetetlenség, szabadságolás miatti távollét esetén köteles azt haladéktalanul bejelenteni. Érintettség, illetve összeférhetetlenség, szabadság miatti távollét esetén új személy kijelöléséről haladéktalanul gondoskodni kell. A panasz kivizsgálásával megbízott szervezeti egység vezető köteles a vizsgálatot a felkérést követő öt munkanapon belül lefolytatni és a vizsgálat eredményét írásban eljuttatni a panasz kivizsgálásával megbízott felsővezetőnek. Amennyiben valamilyen okból a szabályzatban szerepelő öt munkanapon belül nem érkezik írásos válasz, a panasz kivizsgálásáért felelős személy ismételt felkérést ír a panasz kivizsgálásával megbízott szervezeti-egység vezetőnek.

A vizsgálat során elsőként az érintett alkalmazottat kell meghallgatni. A kivizsgálást vezető munkatárs a vizsgálat során köteles valamennyi – a panaszbejelentéssel összefüggően érintett



– személy véleményét meghallgatni és a bejelentéssel kapcsolatos minden körülményt részletesen megvizsgálni és értékelni.

A panasz kivizsgálására kijelölt felsővezető (orvos-igazgató helyettes, intézetvezető főnövér helyettes) - a panasz benyújtásától számított 15 munkanapon belül - kivizsgálja a panasz jogosságát, és erre vonatkozóan írásbeli választ készít a panasztevő részére és ezt átadja a panaszkezelésért felelős felettesének, aki áttekinti a válasz tartalmát és összeveti azt az annak alapjául szolgáló, panaszkezelés során keletkezett dokumentumokkal. A válasz kézhezvételétől tekintve két munkanapon belül átadja azt a postázást végző munkatársaknak. A titkárnők ajánlott küldeményként postázva, tértivevényes levél útján kézbesítetik a válaszlevelet, illetve az e-mail-ben érkezett panasz esetén mellékletben küldik el a panaszosnak a választ.

Amennyiben a vizsgálat eredménye alapján a panasz megalapozottnak bizonyul, az Orvos-igazgató a szükséges intézkedést a körülményekhez képest a lehető legrövidebb időn belül megteszi.

Amennyiben a panaszos a választ nem érzi kielégítőnek, további vizsgálatot, személyes meghallgatást kérhet. A személyes meghallgatásra a panaszban érintett munkavállalót, annak közvetlen felettesét és a betegjogi képviselőt is meg kell hívni.

A meghallgatást az érintettekkel egyeztetett időpontra kell kitűzni. A meghallgatásról jegyzőkönyv kerül felvételre.

Amennyiben a beteg a meghallgatásra kitűzött napon nem jelenik meg, távolmaradását előzetesen ki nem mentette, a vizsgálat lefolytatását e tény nem befolyásolja, de további meghallgatást a panaszos az Egészségügyi Szolgáltatónál már nem kezdeményezhet.

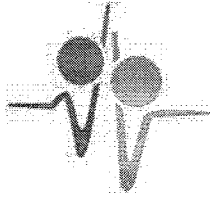
A vizsgálat eredményéről a meghallgatást követő 15 napon belül a panaszost értesítik.

Ha a panasz tárgya alapján orvosetikai vétség gyanúja merül fel, az Igazgató Főorvos a panaszbejelentés tényéről értesíti az Orvosi Kamara Etikai Bizottságát a panaszbejelentés egyidejű átadásával.

Ha vizsgálat során megállapítást nyer, hogy a vizsgálat alapjául szolgáló tényállás feltárásának tárgyában, vagy a vizsgálat alapjául szolgáló panaszban megjelölt jogsértésekkel összefüggésben büntetőbírói vagy államigazgatási jogkörbe tartozó eljárás van folyamatban, a panasz kivizsgálása felfüggesztésre kerül az eljárások jogerős befejezéséig. A felfüggesztés időtartama a 30 munkanapos elbírálási határidőbe nem számít bele.

Amennyiben az ügy tisztázása hosszabb időt igényel, és a válasz a panasz beérkezésétől számított, 30 munkanapon belül nem postázható, úgy a bejelentőnek, panaszosnak – türelmét kérve – erről a határidő lejárta előtt értesítést kell küldeni.

**A betegjogi képviselőn keresztül érkező panaszok** intézése fentiekkel egyező módon történik, azzal, hogy a kivizsgálás eredményéről ez esetben a betegjogi képviselőt is párhuzamosan tájékoztatni kell.



Minden olyan panaszt, amely egyúttal **kártérítési igényt** is megfogalmaz, vagy erre egyértelmű utalást tesz, az ügyvezető igazgató az intézeti Jogásznak adja át további intézkedésre.

A kárigényt is megfogalmazó panasz belső kivizsgálása a fentiekkel azonos módon történik.

A panaszról, továbbá a kivizsgálás eredményéről az Egészségügyi Szolgáltató Jogásza is haladéktalanul, egyidejűleg értesítésre kerül

Kárigényt is tartalmazó panasz esetén a panasszal kapcsolatos belső vizsgálatot lezáró határozatot az Egészségügyi Szolgáltató az Ügyvezető Igazgatója az intézmény Jogászával történő egyeztetés után továbbítja a Biztosítóhoz.

### **11. A panasz kivizsgálás határideje, panasztevő illetve képviselőjének értesítése**

Az írásban benyújtott panaszt a lehető legrövidebb időn belül el kell bírálni azzal, hogy panasz kivizsgálásra előírt 30 munkanapos jogszabályi határidő kezdő napja a panasz beérkezésének napja. A panasz kivizsgálása során keletkező belső határidőket a szabályzat „A panasz kivizsgálás gyakorlati menete” részben tárgyalja. A panaszkezelésre alkalmazott belső határidők rövidebbek, hogy bárminemű akadályoztatás, szabadságolás esetén is teljesülhessen a törvényileg megszabott 30 munkanapos határidő.

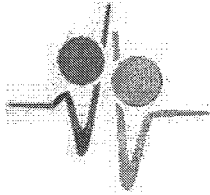
Érvényes meghatalmazással igazolt megbízott vagy jogi képviselő által bejelentett panasz esetén a kivizsgálást jelen Szabályzat rendelkezéseinek megfelelő alkalmazásával kell lefolytatni, azzal, hogy az általuk benyújtott panasz kivizsgálása során a panaszos személyes meghallgatása nem mellőzhető, továbbá a panasz kivizsgálását lezáró határozatot számukra is meg kell küldeni.

### **12. Panasz kivizsgálást befejező határozat**

Az Egészségügyi Szolgáltató panaszkezelésért felelős Orvos-igazgatója, vagy az általa megbízott, panasz kivizsgálásért felelős személy köteles a panasz beérkezésének időpontjától számított 30 munkanapon belül a belső vizsgálat eredményéről a panaszost írásban tájékoztatni. A 30 munkanapos határidőbe nem számít bele az eljárás felfüggesztésének időtartama.

A határozatban rögzítésre kerül a panasz kivizsgálás eredménye, a panaszbejelentéssel összefüggésben meghozott vezetői intézkedések, valamint a panaszos tájékoztatása arról, hogy külön jogszabályban meghatározottak szerint a panasz kivizsgálása érdekében más szervhez is fordulhat.

A panasz kivizsgálást lezáró határozat egy példányban készül, melyet a panaszos számára tértivevényes levél formájában kell megküldeni. A panasz kivizsgálást lezáró határozat másolata a titkárságon az erre a célra rendszeresített dossziéban kerül archiválásra.



### 13. A panaszügyek nyilvántartása

Az írásos panaszokat az Intézmény titkárságán kell központi iktatószámmal tárolni. Ugyanazon iktatási szám alatt kell vezetni a panaszos ügy kapcsán keletkező belső levezést és a betegnek megküldött hivatalos választ. A panaszos ügyek tárolása elkülönítetten történik az Egészségügyi Szolgáltató Igazgatóságán, és 5 évig kötelezően megőrzendő.

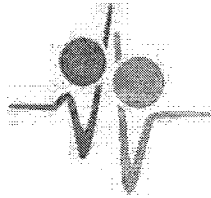
A beteg panaszok kivizsgálása során alapvető szempont a gyors, körültekintő és objektív ügyintézés. A panasz kivizsgálási eljárás során cél a panasz minden érintett számára kielégítő, békés rendezése. Az intézmény minden esetben törekszik arra, hogy a működése során létrejövő, a panaszos eljárás során felszínre kerülő működésbeli hiányosságokat kijavítsa, és ez által tökéletesítse a betegellátás folyamatát.

A panaszos esetek vizsgálatával a rendszer működését a **minőségirányítási vezető** folyamatosan monitorozza és ennek eredményéről évente összefoglalót készít, melyet a vezetői átvizsgáló értekezlet elé tár. Az elemzés eredményeinek tükrében az intézmény fejlesztésével kapcsolatos javaslatokat fogalmaz meg.

Budapest, 2016. november 25.

**Melléklet:** panasz bejelentésére kialakított formanyomtatvány





Pestszentlőrinc - Pestszentimre  
**EGÉSZSÉGÜGYI SZOLGÁLTATÓ**  
Nonprofit Közhasznú Kft.



## Észrevétel, javaslat, panasz

### A panasz leírása:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Az alábbi elérhetőségre **kérek – nem kérek** visszajelzést:  
(A megfelelő aláhúzendó!)

Név:.....

Szül. idő:.....

Cím:.....

TAJ szám:.....

Telefonszám:.....

Ellátás ideje, helye:.....

Budapest, 201.....

Aláírás:.....

Tanúk